

**IMPLEMENTASI CRM ANALYTICAL UNTUK
MENINGKATKAN JUMLAH WISATAWAN PADA OBJEK
WISATA CIPANAS SUBANG BERBASIS WEB**

(Studi Kasus: Cipanas Subang)

TUGAS AKHIR / SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1



Oleh

ABDUL LATIF

20180910007

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KUNINGAN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) ANALYTICAL UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH WISATAWAN PADA OBJEK WISATA CIPANAS SUBANG BERBASIS WEB

(Studi Kasus : Cipanas Subang)

Disusun Oleh

Abdul Latif

20180910007

Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1

Naskah Skripsi ini telah dibimbing kepada para pembimbing sesuai dengan SK bimbingan Skripsi/Tugas Akhir di Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

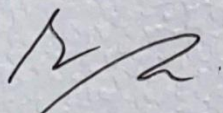
Tempat : Fakultas Ilmu Komputer

Hari : Kamis

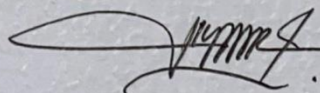
Tanggal Bulan Tahun : 13 Juni 2024

DOSEN PEMBIMBING :

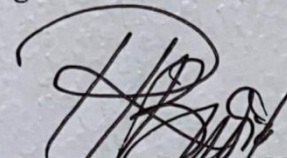
Pembimbing 1


Erik Kurniadi, M.Kom.
NIK. 41038062283

Pembimbing 2


Dyah Puteria Wati, M.Kom.
NIK. 410112920259

**Mengetahui / Mengesahkan :
Ketua Program Studi Sistem Informasi,**


Heru Budianto, S.ST., M.Kom.
NIK 41038111365

LEMBAR PENGUJIAN

IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) ANALYTICAL UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH WISATAWAN PADA OBJEK WISATA CIPANAS SUBANG BERBASIS WEB

(Studi Kasus : Cipanas Subang)

Disusun Oleh

Abdul Latif

20180910007

Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1

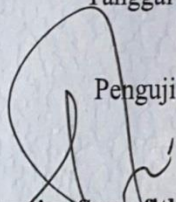
Naskah Skripsi ini telah Diujikan dan Dipertahankan di Depan Dosen Penguji
Sidang Skripsi. Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu
Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer

Hari : Kamis

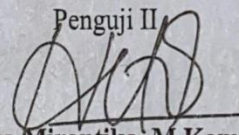
Tanggal Bulan Tahun : 13 Juni 2024

Penguji I

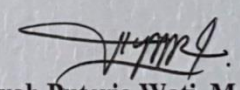

rv Septiar Syamfithriani, M.Kom.
NIK. 41010987163

DOSEN PENGUJI

Penguji II


Nita Mirantika, M.Kom.
NIK. 4103810349

Penguji III


Dyah Puteria Wati, M.Kom.
NIK. 410112920259

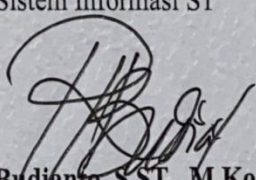
Mengetahui/Mengesahkan

Dekan
Fakultas Ilmu Komputer



Tito Sugiharto, S.Kom., Eng.
NIK 41038101348

Ketua Program Studi
Sistem Informasi S1


Heru Budianto, S.ST., M.Kom.
NIK 41038111365

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Analytical Untuk Meningkatkan Jumlah Wisatawan Pada Objek Wisata Cipanas Subang Berbasis Web beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas dasar pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Kuningan, 13 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
22CDFALX411162304

ABDUL LATIF

MOTTO dan PERSEMBAHAN

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman”.

-Q.S Ali Imran : 139-

“Kebahagiaan yang indah sudah menunggu didepan sana mungkin belum saat ini, sekarang yang sedang terjadi itu berat dan tidak mudah bagimu tapi percayalah pada Allah SWT dan dirimu sendiri tinggal menunggu waktunya saja”.

-Penulis-

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT dan dengan telah diselesaikannya Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT, karena atas izin nya dan kehendaknya maka skripsi ini dapat terselesaikan. Kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan berribu-ribu doa dan dukungannya kepada saya dalam mengerjakan skripsi, dalam mendukung untuk masa depan saya kedepannya. Terima kasih juga buat keluarga saya tercinta dan Euis Siti Havipah wanita yang selalu memberikan motivasi kepada saya, selalu sabar dan yang selalu mendukung dalam hal-hal kebaikan.

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
ANALYTICAL UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH WISATAWAN
PADA OBJEK WISATA CIPANAS SUBANG BERBASIS WEB**

(STUDI KASUS: CIPANAS SUBANG)

Abdul Latif¹, Erik kurniadi, Dyah Puteria Wati.

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan
Jl. Pramuka No. 67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa
Barat 45512

Email : ¹20180910007@gmail.com, erik@gmail.ac.id, dyah.puteria@uniku.ac.id.

ABSTRAK

Di Kabupaten Kuningan terdapat salah satu keindahan alam yang sangat indah yaitu Objek Wisata Cipanas Subang yang terletak di Subang Kuningan Jawa Barat, tempat ini ramai dikunjungi oleh wisatawan pada hari biasa maupun hari libur. Namun disayangkan Objek Wisata Cipanas Subang mengalami penurunan tingkat jumlah wisatawan sehingga menyebabkan penurunan pendapatan dari hasil penjualan tiket. Kurangnya informasi terkait Objek Wisata Cipanas Subang secara luas sehingga masyarakat kurangnya informasi terkait tempat pemandian ini dan khasiat yang dimiliki oleh Objek Wisata ini. Konsep manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management*) memegang peranan yang sangat penting di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Kunci keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya bergantung kepada kualitas produk atau jasa yang dihasilkan , tetapi juga bergantung kepada seberapa besar upaya perusahaan dalam memuaskan kebutuhan pelanggan, bagaimana memberikan pelayanan yang baik, dan bagaimana memastikan pelanggan tersebut untuk menjadi pelanggan yang setia. Maka digunakan metode *Customer Relationship Managemen Analitical* menggunakan metodologi *Waterfall*. Pengembangan sistem menggunakan *PHP* dengan *framework Codeigniter*, *Javascript* dan *MySQL* sebagai basis data. Informasi yang dibangun dikelola oleh pelanggan dan admin. Pengujian system menggunakan pengujian *White Box Tesing*, dan *Black Box Testing*. Dengan adanya strategi *Customer Relationship Managemen Analitical* ini diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi wisatawan Objek Wisata Cipanas Subang.

Kata Kunci : *Analytical Customer Relationship Management, PHP, White Box Tesing, Black Box Testing*

**THE IMPLEMENTATION OF WEB BASED ANALYTICAL CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT TO IMPROVE VISITORS AT CIPANAS
SUBANG TOURISM OBJECT**

(A CASE STUDY: CIPANAS SUBANG)

Abdul Latif¹, Erik kurniadi, Dyah Puteria Wati.

Information System Study Program, Faculty of Computer Scienes, Universitas

Kuningan

Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa

Barat 45512

¹20180910007@gmail.com, erik@gmail.ac.id, dyah.puteria@uniku.ac.id.

ABSTRACT

In Kuningan Regency there is one of the most beautiful natural tourism spot. It is located in Cipanas Subang Kuningan, West Java. This place is busy with tourists visiting on weekdays and holidays. However, it is unfortunate that the Cipanas Subang tourist attraction has experienced a decline in the number of tourists, causing a decrease in income from ticket sales. The concept of customer relationship management (Customer Relationship Management) plays a very important role in a company or organization. The key to the success of a company not only depends on the quality of the products or services produced, but also on how much effort of the company to satisfy customers needs, how to provide good service, and how to ensure that these customers become loyal customers. This research aims to develop a web based ticketing application and to implement Analytical Customer Relationship Managemen on web based ticketing application in Cipanas Subang Tourism Objet. This research uses Analytical Customer Relationship Management and to develop the system, it uses Waterfall method, PHP programming language with the Codeigniter framework, Javascript and MySQL as the database. The information built is managed by customers and admin. System testing uses White Box Testing and Black Box Testing. With this Analytical Customer Relationship Management strategy, it is hoped that it will be able to provide the best service for tourists at the Cipanas Subang tourist attraction.

Keywords : *Analytical Customer Relationship Management, PHP, White Box Tesing, Black Box Testing.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan hasil penelitian ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, kepada keluarganya serta kepada kita selaku umatnya yang Insha Allah taat pada ajaran agama dan senantiasa mengamalkannya. Aamiin. Adapun judul penelitian yang peneliti ambil. Adapun judul skripsi yang peneliti ambil adalah **“Implementasi CRM Analytical Untuk Meningkatkan Jumlah Wisatawan Pada Objek Wisata Cipanas Subang Berbasis Web (Studi Kasus : Cipanas Subang)”** .

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, arahan secara tertulis maupun secara lisan sehingga proposal dapat diselesaikan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Dikdik Harjadi, M.Si., selaku Rektor Universitas Kuningan.
2. Bapak Tito Sugiharto, S.Kom, M.Eng., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
3. Bapak Heru Budianto, S.ST., M.Kom., selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.

4. Bapak Erik Kurniadi, M.Kom., selaku Pembimbing I yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
5. Bapak Dyah Puteria Wati, M.Kom., selaku Pembimbing 2 yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
6. Orang tua yang telah memberikan do'a, arahan dan dukungan baik material maupun moral.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
8. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan ini peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan dan masih perlu pengembangan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, tempat/objek penelitian, Institusi dan bagi para pembaca pada umumnya. Atas dukungan dan bantuannya, peneliti mengucapkan banyak terimakasih.

Kuningan, 13 Juni 2024



ABDUL LATIF

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN BIMBINGAN

LEMBAR PENGUJIAN

SURAT PERNYATAAN

PERNYATAAN ORIGINALITAS

MOTTO dan PERSEMBAHAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I..... 1

PENDAHULUAN..... 1

1.1. Latar Belakang..... 1

1.2. Identifikasi Masalah 4

1.3. Rumusan Masalah 4

1.4. Batasan Masalah 5

1.5. Tujuan Penelitian..... 6

1.6. Manfaat Penelitian..... 6

1.7. Pertanyaan Penelitian..... 7

1.8. Metodologi Penelitian 7

1.9.1. Metode Pengumpulan Data 7

1.9.2. Metode Pengembangan Sistem 8

1.9.3. Metode Penyelesaian Masalah 11

1.9. Jadwal Penelitian 12

1.10. Sistematika Penelitian..... 12

BAB II 14

LANDASAN TEORI..... 14

2.1. RELEVAN TEORI	14
2.1.1. Implementasi.....	14
2.1.2. Customer Relationship Management	14
2.1.3. Wisatawan.....	17
2.1.4. Sistem Informasi.....	18
2.1.5. Alat Bantu Perancangan.....	22
2.1.5.1. Flowmap	22
2.1.5.2. Diagram Konteks.....	25
2.1.5.3. Data Flow Diagram (DFD).....	26
2.1.5.4. Entity Relationship Management	29
2.1.5.5. Kamus Data	33
2.1.5.6. Normalisasi.....	34
2.1.6. Perancangan Sistem	36
2.1.6.1. Basis Data	36
2.1.6.2. XAMPP	37
2.1.6.3. My SQL	37
2.1.6.4. HTML.....	38
2.1.6.5. PHP.....	39
2.1.6.6. CodeIgniter	39
2.1.6.7. Framework.....	40
2.1.6.8. Bootstrap.....	41
2.1.7. Alat Perancangan Sistem.....	41
2.1.7.1. Microsoft Visio.....	41
2.1.7.2. Visual Studio Code.....	42
2.1.7.3. XAMPP	42
2.1.7.4. PhpMyAdmin	43
2.1.7.5. Web Browser	43
2.1.8. Teknik Pengujian Sistem	44
2.1.8.1. Black Box Testing	44
2.1.8.2. White Box Tetsing.....	44
2.2. PENELITIAN SEBELUMNYA	46
2.3. KERANGKA TEORI	47

BAB III.....	48
ANALISIS DAN PERANCANGAN.....	48
3.1. Analisis Sistem.....	48
3.1.1. Gambaran Umum Obyek Wisata.....	48
3.1.2. Profil Obyek Wisata Cipanas Subang.....	48
3.1.3. Sistem yang Berjalan	48
3.1.4. Analisis Kelemahan Sistem	51
3.1.5. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> <i>Analytical</i>.....	51
3.1.6. Sistem yang Diusulkan.....	51
3.1.7. Analisis Kebutuhan.....	54
3.1.7.1. Analisis Kebutuhan Non Fungsional.....	54
3.1.7.2. Analisis Kebutuhan Fungsional.....	54
3.2. Perancangan Sistem.....	56
3.2.1 Diagram Konteks.....	56
3.2.1 Data Flow Diagram (DFD)	56
3.2.2 Data Flow Diagram Level 1 Proses 3.....	59
3.2.3 Entity Relationship Diagram (ER-D)	62
3.2.4 Kamus Data	62
3.2.5 Normalisasi	63
3.2.6 Relasi Tabel.....	74
3.2.7 Perancangan Struktur Tabel	74
3.3. Perancangan Antar Muka.....	78
3.3.1. Perancangan Input Sistem	78
3.3.2. Perancangan Output Sistem.....	94
BAB IV	104
PENGUJIAN DAN PEMBAHASAN	104
4.1. Pengujian Sistem.....	104
4.1.1. <i>Black Box Testing</i>	104
4.1.2. <i>White Box Testing</i>	113
4.2. Implementasi Antarmuka	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	129

5.1	Kesimpulan	129
5.2	Saran	130
DAFTAR PUSTAKA		129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Metode Waterfall [3]	9
Gambar 3. 1. Flowmap Sistem yang sedang berjalan	50
Gambar 3. 2. Flowmap Sistem yang Diusulkan.....	53
Gambar 3. 3. Diagram Konteks.....	56
Gambar 3. 4. Data Flow Diagram (DFD)	57
Gambar 3. 5. Data Flow Diagram Level 1 Proses 3.0	60
Gambar 3. 6. Entity Relationship Diagram (ER-D).....	62
Gambar 3. 7 Login admin	79
Gambar 3. 8 registrasi	80
Gambar 3. 9 Login Wisatawan.....	81
Gambar 3. 10 Input adamin.....	83
Gambar 3. 11 Input diskon.....	85
Gambar 3. 12 Input kategori	86
Gambar 3. 13 Input Tiket	88
Gambar 3. 14 Input Transaksi.....	90
Gambar 3. 15 CekOut Wisatawan.....	92
Gambar 3. 16 Cart Wisataean	94
Gambar 3. 17 Pesanan Wisatawan	96
Gambar 3. 18 Katalog	98
Gambar 3. 19 Cekout Wisatawan.....	99
Gambar 3. 20 Informasi Transaksi.....	100
Gambar 4. 1. Flowgraph Proses Login.....	116
Gambar 4. 2. Halaman Login Admin.....	118
Gambar 4. 3. Halaman Dashboard Pemilik.....	118
Gambar 4. 4. Halaman Laporan	119

Gambar 4. 5. Halaman Dashboard Admin	120
Gambar 4. 6. Halaman Informasi User	120
Gambar 4. 7. Halaman Informasi Tiket	121
Gambar 4. 8. Halaman Informasi Promo	121
Gambar 4. 9. Halaman Informasi Pesanan.....	122
Gambar 4. 6. Halaman Registrasi Wisatawan.....	123
Gambar 4. 7. Halaman Login Wisatawan	124
Gambar 4. 8. Halaman Katalog Tiket Wisatawan.....	125
Gambar 4. 8. Halaman Cart Wisatawan.....	126
Gambar 4. 8. Halaman Pesanan Tiket Wisatawan	126

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol-Simbol Flowmap	22
Tabel 2. 3. Simbol-Simbol Data Flow Diagram (DFD).....	26
Tabel 2. 4. Simbol-simbol ERD.....	30
Tabel 2. 5. Simbol-Simbol Kamus Data	33
Tabel 3. 1 Bentuk Tidak Normal.....	63
Tabel 3. 2 Tabel Wisatawan.....	65
Tabel 3. 3 Tabel Tiket	66
Tabel 3. 4 Tabel Promo	67
Tabel 3. 5 Tabel Pesanan	67
Tabel 3. 6 Tabel Ulasan	67
Tabel 3. 7 Tabel Detail Pesanan.....	68
Tabel 3. 8 Tabel Admin	68
Tabel 3. 9 Tabel Pembayaran.....	69
Tabel 3. 10 Tabel Wisatawan.....	69
Tabel 3. 11 Tabel Tiket	70
Tabel 3. 12 Tabel Promo	70
Tabel 3. 13 Tabel Pesanan	70
Tabel 3. 14 Detail Pesanan.....	71
Tabel 3. 15 Ulasan.....	71
Tabel 3. 16 Admin.....	72
Tabel 3. 17 Pembayaran.....	72
Tabel 3. 18 User	74
Tabel 3. 19 Tiket	75
Tabel 3. 20 Promo	75
Tabel 3. 21 pemesanan.....	76
Tabel 3. 22 Detail Pesanan.....	76
Tabel 3. 23 Ulasan.....	77
Tabel 3. 24. Keterangan Login Admin	79

Tabel 3. 25. Keterangan Registrasi Wisatawan	80
Tabel 3. 26. Keterangan Login Wisatawan.....	82
Tabel 3. 27. Keterangan Halaman Input Admin	83
Tabel 3. 28. Keterangan Halaman Input Diskon.....	85
Tabel 3. 29. Keterangan Halaman Input Kategori	87
Tabel 3. 30. Keterangan Halaman Input Tiket.....	88
Tabel 3. 31. Keterangan Halaman Input Transaksi.....	90
Tabel 3. 32. Keterangan Halaman Checkout Wisatawan.....	92
Tabel 3. 33. Keterangan Halaman Cart Wisatawan	94
Tabel 3. 34. Keterangan Halaman Detail Pesanan Wisatawan	96
Tabel 3. 35. Keterangan Halaman Katalog Wisatawan	98
Tabel 3. 36. Keterangan Halaman Checkout Wisatawan.....	99
Tabel 3. 37. Keterangan Halaman Informasi Transaksi Wisatawan.....	101
Tabel 4. 1. Black Box Testing Form Login Wisatawan.....	105
<i>Tabel 4. 2. Black Box Testing Form Registrasi Wisatawan.....</i>	<i>106</i>
Tabel 4. 3. Black Box Testing Form Checkout Tiket Wisatawan	109
Tabel 4. 4. Black Box Testing Form Tambah Data User.....	110
Tabel 4. 5. Black Box Testing Form Tambah Data Tiket.....	111
Tabel 4. 6. Black Box Testing Form Tambah Data Promo.....	112
Tabel 4. 7. White Box Testing Script Login	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Riwayat Hidup.....	131
Lampiran 2 SK Pembimbing.....	132
Lampiran 3 Kartu Bimbingan	133
Lampiran 4 Lembar Acc Sidang Skripsi.....	134
Lampiran 5 Dokumentasi.....	137

